

Privacy beleid

Inhoudsopgave

Privacybeleid	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
<i>Inleiding.....</i>	<i>2</i>
1. Wettelijk kader.....	4
1.1 AVG	4
1.2 Andere relevante wetgeving.....	4
2. Verzamelen, ontvangen en intern gebruiken van persoonsgegevens.....	4
2.1 Gegevens over cliënten	4
2.2 Gegevens over medewerkers	5
2.3 Overige gegevensbewerkingen.....	5
2.4 Hoe gaan wij om met deze informatie?.....	5
3. Verwerkingsregister	6
4. Geheimhouding.....	6
5. Datakwaliteit	6
5.1 Clientgegevens.....	6
5.2 Personeelsgegevens.....	6
5.3 Overige gegevens	6
6. Privacy by design & privacy by default	7
7. Gegevensbeschermingseffect beoordeling (DPIA).....	7
8. Extern gebruik van persoonsgegevens	8
8.1 Verwerkers	8
8.2 Verantwoordelijken.....	8
9. Gegevensbeveiliging en datalekken	8
9.1 Beveiliging van geautomatiseerde gegevens	8
9.2 Beveiliging van fysieke gegevens	9
9.3 Datalekken.....	9
10. Bewaartermijnen en verwijderen van persoonsgegevens.....	10
10.1 Werkwijze bij verwijderen gegevens.....	10
11. Rechten van betrokkenen	11
11.1 Recht op informatie (artikel 13 en 14 AVG).....	11
11.2 Recht van inzage (artikel 15 AVG)	11
11.3 Recht op rectificatie (artikel 16 AVG)	11
11.4 Recht op gegevenswissing / vergetelheid (artikel 17 AVG)	12
11.5 Recht op overdraagbaarheid / dataportibiliteit (artikel 20 AVG).....	12
11.6 Rechten uit de AVG die bij Deflazorg (bijna) niet van toepassing zijn.....	12
12. Gedragscode	13
13. Functionaris gegevensbescherming (FG)	13

Inleiding

Doel

In dit document is vastgelegd op welke manier Deflazorg omgaat met de gegevensbescherming van persoonsgegevens en privacy van onze cliënten en medewerkers. Dit privacy beleid is synoniem voor privacyreglement, beide termen kunnen gebruikt worden om dit document aan te duiden.

Bron

Het beleid is opgesteld om te beschrijven hoe wij voldoen aan de AVG en andere wetten op zorg waarin eisen gesteld worden aan gegevensbescherming en privacy.

Voor wie

Voor alle medewerkers van Zorg

Toepassingsgebied van dit beleid

De omvang van dit privacy-beleid strekt zich uit over Deflazorg en alle persoonsgegevens waarvoor Deflazorg is aan te merken als verantwoordelijke.

Het gaat daarbij o.a. om de volgende soorten persoonsgegevens:

- Persoonsgegevens van werknemers
- Persoonsgegevens van zorgvragers
- Persoonsgegevens van netwerk voor communicatie doeleinden

Begrippen

Persoonsgegevens - dit zijn gegevens (informatie) met betrekking tot een geïdentificeerd of identificeerbare persoon.

Bijzondere persoonsgegevens - zijn de volgende soorten persoonsgegevens:

- a. over de gezondheid,
- b. over iemands ras of etnische achtergrond,
- c. over iemands geloof of levensovertuiging,
- d. over iemands seksuele gedrag of gerichtheid,
- e. over iemands politieke opinies,
- f. over iemands lidmaatschap van een vakbond,
- g. genetische kenmerken,
- h. biometrische kenmerken bedoeld om iemand te identificeren.

Ook het BSN en strafrechtelijke gegevens gelden als bijzonder persoonsgegeven die alleen mogen worden gebruikt als daar een in de AVG genoemde uitzondering voor geldt.

Verantwoordelijke - de verantwoordelijke is de partij die bepaalt wat er met de persoonsgegevens gebeurt en hoe dat gebeurt (deze bepaalt het doel en de middelen).

Betrokkene - een betrokkene is een persoon op wie de persoonsgegevens betrekking hebben.

Verwerking - een verwerking is een handeling met de persoonsgegevens. Daaronder valt o.a.: verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden, combineren, afschermen, wissen of vernietigen.

Grondslag/rechtsgrond - voor iedere verwerking met persoonsgegevens is één van de volgende grondslagen (ook wel "rechtsgronden") nodig:

- a. geïnformeerde, vrije en specifieke toestemming,
- b. omdat het noodzakelijk is voor het voorbereiden of uitvoeren van een overeenkomst met of ten behoeve van de betrokkene,
- c. omdat het noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verantwoordelijk rust,
- d. omdat het noodzakelijk is om de vitale belangen van de betrokkene (of een andere persoon) te beschermen,
- e. omdat het noodzakelijk is voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verantwoordelijke is opgedragen, of
- f. omdat het noodzakelijk is voor een gerechtvaardigd belang van de verantwoordelijke of een derde dat vóór het belang van de betrokkene gaat.

1. Wettelijk kader

1.1 AVG

Op het verwerken van persoonsgegevens door Deflazorg is per 25 mei 2018 de Algemene Verordening Gegevensbescherming van toepassing. Vanaf die dag vervangt de AVG de Nederlandse Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

De AVG is van toepassing op :

1. Het geautomatiseerd verwerken van persoonsgegevens: dat is het verwerken via een computer of ander elektronisch apparaat zoals een smartphone, tablet, digitale camera of via een server.

In het geval van Deflazorg onze digitale dossiers, rapportage, SharePoint omgeving en urenregistratie, personeelssysteem en Reelezee.

2. Het op papier verwerken van persoonsgegevens in een geordend geheel.

In geval van Deflazorg onze fysieke cliëntdossiers en personeelsdossiers.

Deflazorg heeft op grond van de AVG als verwerkingsverantwoordelijke bepaalde verplichtingen rond het verwerken van de persoonsgegevens. De personen om wiens gegevens het gaat (de betrokkenen) hebben op grond van de AVG bepaalde rechten wat betreft het verwerken van hun persoonsgegevens. In dit beleid wordt omschreven wat die verplichtingen en rechten zijn en hoe wij hiermee omgaan.

1.2 Andere relevante wetgeving

Doordat Deflazorg zorg levert aan kwetsbare cliënten zijn er in andere wetten rondom zorg ook zaken vastgelegd waar zorgverleners aan moeten voldoen om de privacy van zorgvragers te beschermen. Andere wetten waar onze werkwijze al sinds de oprichting voldoet zijn: de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) en de Wet BIG.

2. Verzamelen, ontvangen en intern gebruiken van persoonsgegevens

Bij het verzamelen/creëren van persoonsgegevens, het ontvangen van persoonsgegevens van externe partijen en het verder intern verwerken daarvan binnen Deflazorg, wordt door Deflazorg een afweging gemaakt of dat mag, en zo ja, hoe ver het gebruik kan gaan.

2.1 Gegevens over cliënten

Bij het aanmelden van een nieuwe cliënt verzamelt/creëert Deflazorg drie soorten informatie:

1. **Wij ontvangen van de cliënt informatie** die de cliënt en zijn vertegenwoordiger zelf doorgeven

2. **Wij ontvangen informatie van derden** die met toestemming van de cliënt wordt aangeleverd. Dat betreft de dossieroverdracht van een behandelaar of vorige zorgverlener.
3. **Wij maken persoonlijke informatie aan** door het schrijven van een zorgplan, risicoinventarisatie, samenwerkingsafspraken en begeleidingsschema. Doorlopend wordt informatie aangemaakt door het registreren van geleverde zorg en schrijven van rapportage op de vastgestelde doelen.

2.2 Gegevens over medewerkers

Bij het aannemen van een nieuwe medewerker verzamelt/creëert Deflazorg drie soorten informatie:

1. **Wij ontvangen van de medewerker informatie** die hij zelf instuurt/aanlevert. Dit betreft een sollicitatiebrief, CV, kopieën van diploma's.
2. **Wij ontvangen informatie van derden** die met toestemming van de medewerker wordt opgevraagd. Dit betreft een VOG en referenties.
3. **Wij maken persoonlijke informatie aan** door het schrijven van verslagen van doelstellings- functionerings- en beoordelingsgesprekken en het bijhouden van de cursus en scholingsontwikkelingen.

2.3 Overige gegevensbewerkingen

Verder wordt op kleine schaal gegevens verzameld van andere betrokkenen. Dit betreft:

1. Een gegevenslijst met contacten van ons netwerk bijgehouden met als doel om te kunnen samenwerken en communiceren. Dit betreft aandeelhouders, investeerders, verwijzers en collega's van andere instellingen, samenwerkingspartners, onderaannemers e.d. Het betreft enkel naam, functie en contactgegevens.
2. Een gegevenslijst van ons bredere netwerk met als doel communicatie en hen op de hoogte houden door middel van een incidentele nieuwsbrief e.a. Het betreft enkel naam en e-mailadres.
3. Er is crediteuren en debiteuren informatie die wij nodig hebben voor onze financiële administratie.

2.4 Hoe gaan wij om met deze informatie?

Bij het verwerken van alle informatie genoemd onder punt 2.1, 2.2 en 2.3 wordt minimaal rekening gehouden met de volgende vragen (in Bijlage 1 staan de gebruikte begrippen uitgelegd):

Gaat het om **bijzondere persoonsgegevens**? Dan mogen deze alleen worden verzameld, ontvangen en verwerkt op basis van een wettelijke uitzondering. Dat is het geval bij Deflazorg wanneer deze gegevens nodig zijn voor ons zorgdossier en om goede zorg te kunnen verlenen, of wanneer het in een personeelsdossier belangrijk is voor het (documenteren van) geschiktheid van een personeelslid. Met deze gegevens moet wel extra voorzichtig met deze persoonsgegevens moet worden omgegaan.

Is er een **rondslag/rechtsgrond** om de persoonsgegevens te verzamelen, te ontvangen en te gebruiken? Er moet voor iedere verwerking (ieder soort gebruik) een grondslag zijn.

Opstellen van personeelsdossier en cliëntdossier is altijd een goede grondslag. In kaart brengen van ons netwerk bijvoorbeeld is ook een goede grondslag, maar alleen voor noteren van naam, functie en contactgegevens. Daarbij hebben we geen grondslag voor het vastleggen van BSN, bankgegevens of geslacht.

Voor welke **doeleinden** worden de persoonsgegevens verzameld, ontvangen en verwerkt? De doeleinden moeten duidelijk zijn.

Is het **noodzakelijk** om de persoonsgegevens te verzamelen, te ontvangen en verder te verwerken voor de vastgestelde doeleinden? Als het niet noodzakelijk is dan zouden de gegevens niet moeten worden verzameld, ontvangen of verwerkt. Hierbij moeten medewerkers vooral opletten dat we alleen vastleggen wat nodig is om ons doel te bereiken en aan de wet te voldoen, niet meer dan dat.

3. Verwerkingsregister

Deflazorg houdt een overzicht bij van de verschillende verwerkingen waarvoor Deflazorg is aan te merken als verantwoordelijke. Voor meer details over de typen persoonsgegevens die wij bewaren, de doeleinden waarmee we die bewaren, wie er intern verantwoordelijk is voor de verwerking hiervan, en wat de bewaartermijnen zijn, verwijzen wij naar het verwerkingsregister.

4. Geheimhouding

Medewerkers van Deflazorg houden de persoonsgegevens geheim en gebruiken deze alleen in het kader van hun werkzaamheden voor Deflazorg. Zij verklaren dit doormiddel van het ondertekenen van onze gedragscode waarin expliciet vermeld staat: 'Medewerkers nemen strikte geheimhouding in acht omtrent cliënteninformatie die hen ter beschikking wordt gesteld of die hen ter oren komt.'

5. Datakwaliteit

Persoonsgegevens worden zoveel mogelijk juist, volledig en up-to-date gehouden.

5.1 Clientgegevens

Cliënten kunnen aan hun eerste begeleider doorgeven wanneer er iets wijzigt in hun gegevens, eerste begeleider is ook zelf alert op wijzigingen die ter sprake komen tijdens begeleidingsmomenten. Tijdens jaarlijkse MDO's wordt het zorgplan en de doelen geëvalueerd en als er wijzigingen in de situatie zijn wordt dit ook aangepast.

5.2 Personeelsgegevens

Personeel kan zelf bij leidinggevende of HR medewerker aangeven wanneer er een wijziging in de gegevens moet worden doorgevoerd. Dit gebeurt liefst per e-mail zodat de wijziging gelijk zwart op wit staat, dit is minder foutgevoelig. Wijzigingen worden z.s.m. verwerkt in het dossier. Verslagen van doelstellings- functionerings- en beoordelingsgesprekken worden altijd voorgelegd aan medewerker die kan controleren op juistheid en het verslag dan pas ondertekend. Deze gegevens zijn dus altijd gecheckt voor ze in het dossier terecht komen.

5.3 Overige gegevens

De contactgegevens van ons netwerk die bijgehouden worden en de financiële administratie wordt met grote zorgvuldigheid uitgevoerd en wijzigingen kunnen worden doorgegeven aan afdeling administratie.

6. Privacy by design & privacy by default

Bij het verwerken van persoonsgegevens houden wij rekening met de principes 'privacy by design' en privacy by default'

***Privacy by design** houdt samengevat in dat waar mogelijk rekening wordt gehouden met de bescherming van persoonsgegevens, bijvoorbeeld door gegevens te pseudonimiseren, en dat er wordt gezorgd voor data-minimalisatie en voor naleving van de privacyregels.*

Dit doet Deflazorg bijvoorbeeld door de resultaten van Klanttevredenheidsonderzoeken en Medewerkers tevredenheidsonderzoeken anoniem te bewaren. Daarnaast hebben we een anonieme incidentenanalyse en wanneer van toepassing ook anonieme klachtenanalyse.

***Privacy by default** houdt in dat er voor wordt gezorgd dat als uitgangspunt alleen noodzakelijke persoonsgegevens worden verzameld, en dat gebruik van gegevens beperkt is, bewaartermijn beperkt is en de toegang tot gegevens beperkt is tot alleen wat noodzakelijk is voor ons doel.*

Dit voert Deflazorg uit door alleen de gegevens te verzamelen die nodig zijn om goede zorg te kunnen bieden die voldoet aan de wettelijke eisen, en geen informatie die we hiervoor niet nodig hebben.

7. Gegevensbeschermingseffect beoordeling (DPIA)

De wetgeving schrijft voor dat bij het gebruik van persoonsgegevens met een hoog risico, zoals in ieder geval grootschalig gebruik van bijzondere persoonsgegevens, van geautomatiseerde individuele besluitvorming, waaronder profiling, die rechtsgevolgen heeft voor de betrokken personen of die de personen op een andere manier in aanzienlijke mate raakt of van het systematisch monitoren van een publieke ruimte op grote schaal, wordt een data protection impact assessment (DPIA) uitgevoerd.

Bij nieuwe projecten waarbij persoonsgegevens worden verwerkt, wordt een privacy-toets gedaan om na te gaan of aan de privacyregels wordt voldaan. De FG wordt betrokken bij het uitvoeren van de DPIA en de privacy-toets.

Het lijkt er bij het schrijven van dit beleid op dat Deflazorg niet verplicht is een dergelijke beoordeling uit te voeren omdat wij geen nieuwe verwerkingen starten na 25 mei en het niet om grootschalig gebruik van gegevens gaat. De wetgeving schrijft echter wel voor dat een DPIA belangrijk is wanneer er bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt en dit is bij Deflazorg het geval.

Ondanks dat er momenteel geen verplichting lijkt te liggen voert Deflazorg daarom in 2018 toch een DPIA uit. In de toekomst zal jaarlijks ingeschat worden of dit opnieuw nodig is voor onze huidige verwerkingen. Bij nieuwe gegevensverwerkingen die na 25 mei starten wordt er altijd een DPIA uitgevoerd.

8. Extern gebruik van persoonsgegevens

Als uitgangspunt geldt dat Deflazorg de persoonsgegevens alleen gebruikt om eigen overeenkomst met cliënt of medewerker uit te voeren. Om dat te doen is het in bepaalde gevallen noodzakelijk om persoonsgegevens aan externe partijen door te geven. Bij het doorgeven van de persoonsgegevens aan externe partijen wordt zorgvuldig afgewogen of dat noodzakelijk is, verantwoord is, welke gegevens nodig zijn en onder welke voorwaarden.

8.1 Verwerkers

Er zijn externe partijen betrokken als **verwerker** die uitsluitend handelen in opdracht van Deflazorg bij het in ontvangst nemen en gebruiken van persoonsgegevens. Met deze partijen zijn er in een verwerkersovereenkomst afspraken gemaakt over hoe ze met de persoonsgegevens omgaan. Dergelijke partijen mogen de persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden gebruiken. Het gaat hier bijvoorbeeld om het Personeelssysteem en SharePoint.

8.2 Verantwoordelijken

In sommige gevallen zijn er externe partijen betrokken die zelf aan te merken zijn als **verantwoordelijke** – bijvoorbeeld een dagbestedingspartij of de belastingdienst. Dan moet worden getoetst of het doorgeven van persoonsgegevens aan deze externe partij overeenstemt met de vastgestelde doeleinden, welke persoonsgegevens daar noodzakelijk voor zijn en of er een grondslag is voor het doorgeven van de gegevens. Waar mogelijk worden afspraken vastgelegd over de uitwisseling van de persoonsgegevens.

- Is de externe partij voor de betreffende verwerking van persoonsgegevens aan te merken als verantwoordelijke **samen** met Deflazorg? Dan worden de afspraken over de persoonsgegevens vastgelegd in een overeenkomst tussen Deflazorg en de andere verantwoordelijke.
- Is de externe partij een **overheidsinstantie**? Als uitgangspunt geeft Deflazorg alleen persoonsgegevens aan overheidsinstanties door wanneer zij daartoe wettelijk verplicht is. In bepaalde specifieke situaties kan Deflazorg echter ook genoodzaakt zijn persoonsgegevens door te geven aan een overheidsinstantie als er geen wettelijke verplichting is. Een voorbeeld hiervan is het doorgeven van gegevens over een persoon aan de politie als Deflazorg aangifte doet tegen deze persoon. Er worden niet meer gegevens doorgegeven dan noodzakelijk.

9. Gegevensbeveiliging en datalekken

Persoonsgegevens zijn technisch en organisatorisch beveiligd op een passende manier, rekening houdend met de aard van de gegevens en de risico's van het gebruik van de persoonsgegevens. Dit doen wij bij Deflazorg als volgt:

9.1 Beveiliging van geautomatiseerde gegevens

We werken met persoonlijke, beveiligde accounts op naam. Dat betekent dat iedere medewerker een eigen account heeft en wanneer documenten zijn ingezien of gewijzigd kan de beheerder van de accounts zien welke medewerker dit heeft uitgevoerd.

Een ander voordeel van deze persoonlijke accounts is dat de toegangsrechten kunnen worden ingesteld. Begeleiders hebben toegang tot cliëntgegevens, maar bijvoorbeeld niet tot de personeelsdossiers. Hier kan alleen de direct leidinggevende en de HR medewerker bij komen. Zo is er ook een managementsite waar alleen het management team toegang toe heeft waardoor gegevens van aandeelhouders alleen toegankelijk zijn voor het Management.

Momenteel is het zo geregeld dat alle werkzame begeleiders toegang hebben tot de informatie van alle cliënten. Hier is voor gekozen omdat de twee locaties elkaars achterwacht zijn en ook invallen over en weer. Op het moment dat er meer locaties zijn zal dit beleid worden herzien en aangepast waar nodig. Administratief medewerkers hebben ook toegang tot cliëntgegevens met als doel de uren en rapportage te kunnen controleren op juistheid.

Wel is voor de beheerder zichtbaar wie welke gegevens heeft ingezien op welk tijdstip en er is daardoor de mogelijkheid om te controleren op ongebruikelijke activiteit. Medewerkers kunnen bevraagd worden op hun gedrag wanneer er gegevens zijn ingezien zonder aanwijsbare reden.

Alle computers en laptops worden vergrendeld wanneer de medewerker die ze in gebruik heeft het bureau even verlaat. In e-mails en vergadernotulen worden de besproken cliënten geanonimiseerd.

Bij thuis werken wordt gewerkt vanuit het werkaccount en de werk e-mail.

9.2 Beveiliging van fysieke gegevens

De fysieke cliëntdossiers staan in de begeleiderskantoren. Deze kantoren zijn voorzien van een slot met sleutel of codeslot. De dossiers staan in een dossierkast die afsluitbaar is met een sleutel en wanneer niet in gebruik wordt deze kast altijd afgesloten.

Dossiers liggen niet onbeheerd op werkplekken, maar zijn alleen uit de kast wanneer een begeleider er actief mee bezig is en worden gelijk daarna weer opgeborgen.

Personeelsdossiers liggen in afgesloten kast waarvan alleen de HR medewerker een sleutel in bezit heeft.

Medewerkers laten geen telefoons, papieren of andere zaken waar gevoelige gegevens op staan liggen in openbare ruimten maar hebben dit ten allen tijden bij zich of bergen het in afgesloten ruimte op.

9.3 Datalekken

Als zich datalekken voordoen waarbij persoonsgegevens zijn betrokken, worden deze altijd intern gemeld bij direct leidinggevende. Zo nodig worden ze extern gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en de betrokkenen.

We spreken van een datalek als persoonsgegevens in handen vallen van derden die geen toegang tot die gegevens zouden mogen hebben. Een datalek is het gevolg van een beveiligingsprobleem. Enkele voorbeelden zijn:

- Cyberaanvallen (incl. DDos) en hacks van het systeem
- E-mail verzonden naar verkeerde adressen
- Gestolen of verloren laptops of telefoons
- Afgedankte niet-schoongemaakte computers
- Verloren usb-sticks

- Oud medewerkers die nog steeds toegang hebben tot bedrijfsgegevens (nog in mailgroep, account niet verwijderd)
- Verdwenen geprinte bestanden met persoonsgegevens

Mocht er een datalek voorkomen volgens bovenstaande definitie, dan wordt dit altijd intern gemeld bij direct leidinggevende. In het Management Overleg wordt vervolgens besloten wat de ernst is en of het aan de wettelijke voorwaarden voldoet om dit te moeten melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en de betrokken personen.

10. Bewaartermijnen en verwijderen van persoonsgegevens

Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld. We houden voor financiële administratie en salarisadministratie de wettelijke termijn van 7 jaar die is vastgesteld door de Belastingdienst en Zorgkantoor. Personeelsdossiers worden na 2 jaar verwijderd. De termijn voor het bewaren van een medisch dossier (hieronder vallen ook onze cliënt dossiers) is 15 jaar. Hieronder een tabel met de bewaartermijnen per soort informatie.

Categorie persoonsgegevens	Bewaartermijn	Wettelijke onderbouwing
Clientdossier waaronder o.a. zorgplan, doelevaluaties, risico-inventarisatie, medicatiegegevens etc.	15 jaar na afsluiting zorgdossier	Wgbo (artikel 454)
Doelrapportage per cliënt	7 jaar	Zorgkantoor regelgeving
Urenregistratie per medewerker	7 jaar	Zorgkantoor en fiscale bewaarplicht
Personeelsdossier waaronder o.a. arbeidsovereenkomst, correspondentie over benoemingen, promotie/demotie en ontslag, verslagen van functionerings-gesprekken en beoordelingsgesprekken etc.	2 jaar	Op dit moment onder de WBP (onder de AVG zal dit niet veranderen)
Salarisadministratie (en aanvullende arbeids- en salarisafspraken etc) Persoonlijke gegevens / stamkaart Datum van indiensttreding, en afstandsverklaring woon-werkverkeer	7 jaar	Fiscale bewaarplicht
Binnengekomen sollicitaties (CV, e-mail, sollicitatiebrief, contactformulier via contactformulier website))	4 weken na sluiting sollicitatieprocedure zonder toestemming Met toestemming 1 jaar	AVG
Casuïstiek en aanvragen van potentiële cliënten die NIET worden aangenomen. Gegevens ontvangen van cliënt zelf of verwijzer	Deze gegevens zijn niet langer nodig. Zo snel mogelijk verwijderen.	AVG

10.1 Werkwijze bij verwijderen gegevens

1. De bewaartermijnen van cliënt- en personeelsdossiers gaan in op het moment dat de cliënt uit zorg gaat en een personeelslid uit dienst gaat.
2. Er vindt een jaarlijkse check plaats door de eindverantwoordelijke over de betreffende dossiers om te zien wat er is verlopen en kan worden verwijderd.

- a. Voor cliëntdossiers betreft dit Manager Zorg
 - b. Voor personeelsdossiers betreft dit medewerker HR
 - c. Voor salarisadministratie betreft dit medewerker HR
 - d. Voor financiële administratie betreft dit administratief medewerker
3. De betreffende verantwoordelijke checkt bij zijn direct leidinggevende of er recent lopende zaken zijn of zijn geweest waardoor de termijn opnieuw is ingegaan.
 4. De betreffende verantwoordelijke verwijderd het digitale dossier en versnipperd het papieren dossier.

11. Rechten van betrokkenen

De personen om wiens persoonsgegevens het gaat kunnen met betrekking tot hun persoonsgegevens bepaalde rechten richting Deflazorg uitoefenen. Hieronder een beschrijving van deze rechten en uitleg over hoe dit van toepassing is bij Deflazorg.

11.1 Recht op informatie (artikel 13 en 14 AVG)

Een betrokkene moet op de hoogte worden gesteld van het feit dat verwerking van zijn persoonsgegevens plaatsvindt of zal plaatsvinden en wat de doeleinden hiervan zijn.

Dit betekent bij Deflazorg vooral dat cliënten weten welke informatie wij over hen verzamelen wanneer ze hier in zorg komen, waarom we dat doen en hoe lang we dat bewaren. Deze uitleg staat in de privacyverklaring die cliënten ontvangen bij het ondertekenen van hun zorgcontract. Daarnaast wordt bij start van de zorg in begrijpelijke termen door de begeleider uitgelegd welke informatie we verzamelen en vastleggen om goede zorg te kunnen verlenen.

11.2 Recht van inzage (artikel 15 AVG)

Betrokkenen hebben het recht te weten welke persoonsgegevens worden verwerkt door de verantwoordelijke. De verwerkingsverantwoordelijke moet betrokkene een kopie verstrekken van de persoonsgegevens die worden verwerkt.

Cliënten kunnen bij Deflazorg verzoeken om een kopie van hun dossier of rapportage, Deflazorg verstrekt die dan binnen 30 dagen. Er zal gevraagd worden om welk gedeelte van het dossier het hen gaat en in de regel wordt dat gedeelte verstrekt. Er kunnen gegronde redenen zijn om een verzoek te weigeren.

11.3 Recht op rectificatie (artikel 16 AVG)

Betrokkene heeft recht op rectificatie van hem betreffende onjuiste persoonsgegevens dan wel het recht een aanvullende verklaring te verstrekken wanneer de verwerking plaatsvindt op basis van onvolledige gegevens. De rectificatie moet meteen plaatsvinden. De verwerkingsverantwoordelijke is verplicht iedere ontvanger aan wie persoonsgegevens zijn verstrekt in kennis te stellen van elke rectificatie, tenzij dit onmogelijk is of onevenredig veel inspanning vraagt.

Wanneer een cliënt zijn dossier heeft opgevraagd bij Deflazorg en hij ziet iets waar hij het niet mee eens is heeft hij het recht aan te geven wat er volgens hem niet klopt. Wij wijzigen alleen objectieve gegevens (NAW gegevens bijvoorbeeld) geen rapportage, want daarmee voldoen wij dan niet aan de wettelijke eisen van het leveren van goede zorg. Wanneer een cliënt het niet eens is met rapportage, diagnostiek of andere omschrijvingen in het dossier, kan hij in een aanvullende verklaring aangeven waar hij het niet mee eens is en eventueel

om welke reden. Wij voegen dit toe aan het dossier, wij moeten dat ook doorgeven aan bijv. een behandelaar met wie we dat gedeelte van het dossier hebben gedeeld.

11.4 Recht op gegevenswissing / vergetelheid (artikel 17 AVG)

De verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens van de betrokkene zonder onredelijke vertraging te wissen, onder andere indien:

- *persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;*
- *de betrokkene zijn toestemming intrekt en er geen andere rechtsgrond voor verwerking bestaat;*
- *betrokkene bezwaar maakt tegen de verwerking;*
- *de persoonsgegevens onrechtmatig verwerkt zijn.*

Wanneer cliënten die nu in zorg zijn en medewerkers die nu hier werkzaam zijn ons verzoeken om gegevenswissing kunnen wij hier niet op in gaan, want we zijn wettelijk verplicht dossiers bij te houden.

Wanneer voormalig cliënten dit verzoeken zullen wij ook zeer weinig kunnen verwijderen aangezien wij een 'andere rechtsgrond voor verwerking' hebben (punt 2). Wij zijn namelijk wettelijk verplicht onze zorg goed te documenteren voor zowel zorgkantoren, IGZ als ook de belastingdienst. Hierbij moeten wij de bewaartermijn aanhouden van 15 jaar. Bij personeelsdossiers is dit anders, dus wanneer een voormalig personeelslid dit verzoekt kunnen we het dossier verwijderen. Salarisinformatie moet wel weer 7 jaar bewaard worden i.v.m. de belastingdienst.

11.5 Recht op overdraagbaarheid / dataportibiliteit (artikel 20 AVG)

Dit recht houdt in dat een betrokkene de gegevens van een verwerkingsverantwoordelijke moet kunnen verkrijgen in gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm en het recht heeft deze gegevens aan een andere verwerkingsverantwoordelijke over te dragen of rechtstreeks te laten overdragen, zonder daarbij te worden gehinderd tenzij dit afbreuk doet aan rechten en vrijheden van anderen. Een betrokkene heeft recht op overdraagbaarheid voor zover het gaat om door hem zelf verstrekte gegevens.

Wij doen dit standaard al wanneer een cliënt overgaat naar een andere instelling en het dossier wordt overgedragen. Let wel: het gaat op door de persoon zelf verstrekte gegevens. Dus niet de rapportage bijvoorbeeld.

11.6 Rechten uit de AVG die bij Deflazorg (bijna) niet van toepassing zijn

Recht van bezwaar (artikel 21 AVG) - Naar onze inschatting is dat niet van toepassing voor cliënten en medewerkers van Deflazorg, maar enkel van toepassing op gegevens die wij voor marketingdoeleinden verzameld hebben (enkele e-mailadressen waar sporadisch een mail update aan verstuurd wordt).

Recht niet te worden onderworpen aan geautomatiseerde individuele besluitvorming / profiling (artikel 22 AVG) - Dit is niet van toepassing op DeflaZorg aangezien wij alle gegevens van alle betrokkenen persoonlijk behandelen.

In bepaalde gevallen mag Deflazorg een verzoek afwijzen, bijvoorbeeld als de persoon verzoekt om verwijdering van bepaalde persoonsgegevens maar deze nog moeten worden

bewaard ten behoeve van een wettelijke verplichting. Defla zorg laat de persoon dit dan weten. Voor verdere werkinstructies over het omgaan met verzoeken van de personen verwijzen wij naar het protocol omgaan met verzoeken.

12. Gedragscode

Deflazorg werkt met een kwetsbare doelgroep en heeft als zorgverlener persoonsgegevens met een ingrijpend karakter van hen in bezit, zoals diagnostiek, medische gegevens e.d. Wij zijn ons bewust van het delicate karakter van ons werk en de gegevens die hierbij gebruikt worden. Daarom hebben we naast dit privacybeleid ook een gedragscode waarin medewerkers expliciet verklaren (door ondertekening) dat zij geheimhouding in acht nemen en dit privacybeleid kennen en uitvoeren.

13. Functionaris gegevensbescherming (FG)

Deflazorg hoeft volgens de momenteel heersende uitleg van de AVG wetgeving geen FG aan te stellen omdat wij niet grootschalig persoonsgegevens verwerken. Over dit besluit is de Branchevereniging (BVKZ) geraadpleegd. Wij zijn voornemens om dit besluit te evalueren een jaar nadat de AVG wetgeving is ingegaan. We onderzoeken dan of de wetgeving toch anders blijkt uitgelegd te worden, danwel het hebben van een FG een significante toegevoegde waarde lijkt te zijn voor Deflazorg.

Wijzigingen van dit privacybeleid

Dit privacy-beleid kan worden aangepast, bijvoorbeeld om (beter) aan te sluiten op nieuwe wet- en regelgeving of gewijzigde omstandigheden. De stakeholders worden over belangrijke wijzigingen geïnformeerd.

Klachten

Wanneer een persoon om wiens persoonsgegevens het gaat een klacht heeft over het gebruik van zijn of haar persoonsgegevens, kan de persoon daar een klacht over indienen bij Deflazorg. Hiervoor wordt een contactpunt aangewezen, waar toepasselijk per categorie personen of persoonsgegevens.

Als het de klager en eerste aanspreekpunt binnen Deflazorg niet lukt om de klacht onderling af te handelen, kan de persoon de klacht escaleren naar de directie. Als het de directie niet lukt om een klacht met de klager af te handelen, dan zou de persoon kunnen besluiten om de rechter te vragen een beslissing te nemen of de Autoriteit Persoonsgegevens te vragen om bemiddeling.

Verantwoordelijkheden / bevoegdheden

- Alle medewerkers van Deflazorg dienen dit beleid te kennen en uit te voeren
- Alle leidinggevenden binnen Deflazorg dienen dit beleid met regelmaat onder de aandacht te brengen en toe te zien op de uitleving hiervan.